

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT karena atas segala anugerah dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Online Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Daop Medan)**”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Skripsi ini dapat memperluas, menambah wawasan dan menambah pengetahuan pembaca, khususnya mahasiswa Jurusan Manajemen.

Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar besarnya kepada kedua orang tua penulis **Muhammad Halilintar Harahap** dan juga **Juliati Hutasoit** yang selalu memberi support, mendoakan, dan menginspirasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih juga penulis ucapkan untuk Saudara kandung penulis, Kak Ulfah, Bang Moge, Miqdad, Hanif, dan Kembar yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan memberikan penulis pencerahan-pencerahan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Syawal Gultom , M.Pd, selaku Rektor Universitas Negeri Medan.

2. Bapak Prof. Indra Maipita, M.Si, Ph.D , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
3. Bapak Dr. Eko Wahyu Nugrahadi, M.Si, selaku pembantu Dekan I Ekonomi Universitas Negeri Medan.
4. Ibu T. Teviana, SE. M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan
5. Bapak Sulaiman Lubis, SE, MM dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai
6. Bapak Hendra Saputra,SE.M.Si, selaku dosen pembimbing akademik penulis dan sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.
7. Kepada seluruh Bapak/ Ibu Dosen Jurusan Manajemen Ekonomi Universitas Negeri Medan yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan.
8. Kepada Kak Ummi di Jurusan yang selalu bantuin dan direpotin dalam berbagai hal untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Ibu Santi, dan Manager Pemasaran PT. Kereta Api Indonesia Divre I Sumut.
10. Kepada Kak Dela dan Bang Mangalo yang menjadi tempat berkeluh kesah, tempat mengadu dan selalu menyemangati penulis untuk cepat wisuda.
11. Kepada Kak Emma, terimakasih untuk terus memotivasi penulis agar menjadi lebih baik kedepannya.

12. Kepada seluruh teman seperjuangan, see you on top!

Atas segala bantuan dan jasa mereka penulis tidak dapat membalasnya selain dengan doa semoga Allah SWT selalu menyertai langkah dan melimpahkan berkah dan rahmat-NYA kepada mereka semua.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dan penulis menyadari masih banyaknya kekurangan yang diperbaiki lagi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, Februari 2017
Penulis

Hamid Arrum Harahap
NIM.7131210013

THE
Character Building
UNIVERSITY